

Madame O. O.

Paris, le 15 mars 2022

N°de dossier : **D2021-17057**
(à rappeler dans toute correspondance)

Objet : Recommandation du médiateur sur votre litige

Madame,

Vous m'avez saisi en vue de résoudre à l'amiable le litige qui vous oppose au fournisseur A et au distributeur Y concernant la facturation des consommations d'électricité de votre laverie. Vous trouverez ci-après ma recommandation de solution.

Vous affirmez que les créneaux des heures creuses précisés au moment de la souscription du contrat en 2015 n'ont pas été respectés. En effet, vous avez appris en mai 2020 que les heures creuses étaient positionnées de 22h à 6h. Or, le contrat souscrit prévoyait selon vous des plages de 12h à 16h et de 21h30 à 7h30. Vous sollicitez à ce titre un dédommagement de 10 000 euros, correspondant « *au remboursement de la différence entre le prix heures pleines et le prix heures creuses, le surcoût facturé sur 5 ans et le remboursement intégral du montant de l'abonnement à payer pour pouvoir bénéficier de ces tarifs. Ce montant tient compte du préjudice économique majeur subi en termes de trésorerie pendant 5 ans pour une structure comme la nôtre, et également de l'énergie que nous avons dû dépenser ces derniers mois afin de nous faire entendre auprès de vos services et d'Y* ».

Après avoir analysé votre dossier ainsi que les observations du fournisseur A et du distributeur Y (jointes en annexe), mes conclusions sont les suivantes :

Le choix des plages contractuelles réservées aux heures creuses n'appartient pas au consommateur : cette décision revient au distributeur Y, qui détermine ces plages lors de la mise en service, en fonction des contraintes de gestion du réseau public de distribution d'électricité. Ces plages doivent comporter huit heures, consécutives ou non, et être comprises entre 12h et 16h et entre 21h30 et 7h30. Dans votre cas, Y a fixé les heures creuses entre 22h et 6h, ce qui est conforme à la réglementation.

Le contrat souscrit avec A vous rappelait cette information qui était sans équivoque sur le fait que vous ne disposeriez pas d'heures creuses de 12h à 16h et de 21h30 à 7h30 mais simplement de huit heures, parmi celles précitées. En effet, l'offre mentionnait des plages éventuelles s'étalant sur quatorze heures alors qu'il vous était rappelé que les plages d'heures n'excéderaient pas huit heures.

J'observe en outre que vous pouviez à tout moment recueillir cette information mais que votre contestation n'est intervenue que plusieurs années après la souscription.

Concernant votre activité, vous avez précisé utiliser la majorité de vos équipements durant les heures de travail, soit de 9h à 19h, ce qui rend l'optimisation des heures creuses malaisée. Quoi qu'il en soit, compte tenu de la puissance souscrite, vous n'aviez pas d'autre choix tarifaire que l'option heures creuses.

Sur le plan réglementaire rien n'oblige A à mentionner les plages effectives des heures creuses pour les clients professionnels dont le contrat porte sur une puissance supérieure à 36 kVA ce qui à mon sens pourrait être amélioré.

En effet, en affichant les plages d'heures creuses sur les factures comme cela est prévu pour les clients particuliers, le fournisseur peut permettre à ses clients professionnels d'améliorer l'optimisation de leur option tarifaire.

Je recommande à A de faire figurer systématiquement les plages horaires des heures creuses sur les factures de ses clients professionnels qui ont souscrit un contrat pour une puissance supérieure à 36 kVA à l'instar de ce qui est prévu par l'arrêté du 18 avril 2020 sur les factures de fourniture de gaz naturel et d'électricité pour les clients domestiques et certains professionnels.

Vous trouverez ci-après l'analyse détaillée de votre litige.

LA DÉTERMINATION DES PLAGES DES HEURES CREUSES

Le distributeur Y décide localement, en fonction des périodes durant lesquelles la consommation d'énergie est la plus forte des plages horaires dédiées aux heures pleines afin d'inciter les consommateurs à reporter certains de leurs usages en heures creuses. C'est une décision qui relève de la gestion du réseau public de distribution d'électricité. Cette décision est indépendante des souhaits des clients.

La délibération de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE) du 12 décembre 2013 portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public de distribution d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT¹ (en vigueur au moment de la souscription du contrat et dont les principes ont été repris dans les décisions ultérieures) précise que « *Les classes temporelles sont fixées localement par le gestionnaire de réseau public en fonction des conditions d'exploitation des réseaux publics. Elles sont communiquées à toute personne en faisant la demande et publiées sur le site internet du gestionnaire de réseau public ou, à défaut d'un tel site, par tout autre moyen approprié. L'hiver inclut les mois de novembre à mars. L'été inclut les mois d'avril à octobre. Tous les jours comprennent 8 heures creuses consécutives ou fractionnées en deux périodes comprises dans les plages de 12 heures à 16 heures et de 21 heures 30 à 7 heures 30.* ».

Le contrat souscrit avec A rappelait ce principe :

Les consommations sont facturées comme suit :

Postes de Prix	Périodes d'activation du poste	Plages horaires
Heures Creuses d'Hiver (HCH)	1er novembre au 31 mars	8 heures/jour éventuellement non contiguës dans les plages 12h - 16h et 21h30 - 7h30
Heures Pleines d'Hiver (HPH)	1er novembre au 31 mars	Toutes les autres heures
Heures Creuses d'Été (HCE)	1er avril au 31 octobre	8 heures/jour éventuellement non contiguës dans les plages 12h - 16h et 21h30 - 7h30

Postes de Prix	Périodes d'activation du poste	Plages horaires
Heures Pleines d'Été (HPE)	1er avril au 31 octobre	Toutes les autres heures

Je considère que ces mentions étaient suffisamment claires pour vous permettre de comprendre que vous ne disposeriez pas des heures creuses de 12h à 16h et de 21h30 à 7h30 mais simplement de huit heures parmi les quatorze heures annoncées.

Au cours de l'instruction de votre litige, ENEDIS a précisé que vous disposiez de la plage de 22h à 6h, ce qui est bien conforme aux règles précitées.

Le distributeur Y a également précisé dans ses observations : « *le distributeur indique que dans sa demande de changement de fournisseur du 4 août 2015, le fournisseur A n'a pas transmis au distributeur la plage d'heures creuses à appliquer au contrat de Madame O.*

En conclusion, le distributeur invite le fournisseur A à transmettre une demande de modification de la plage horaire d'heures creuses. »

¹ disponible sur le site www.cre.fr

L'affirmation faite par Y ne me semble pas conforme aux règles ci-dessus détaillées : il ne devrait pas être possible pour A de transmettre la plage horaire à appliquer à votre contrat et ceci ne l'est toujours pas. Je l'invite donc à préciser son affirmation, le cas échéant, de se rapprocher d'A et de vous-même afin de vous proposer d'autres plages d'heures creuses.

L'INFORMATION CONCERNANT LES PLAGES D'HEURES CREUSES

Votre litige ayant visiblement pour origine une incompréhension sur la plage des heures creuses appliquées à votre contrat, mes services ont demandé à A de quelle manière il en informait ses clients. A a précisé : « *Le client a souscrit ce contrat en 2015, et la plage horaire éventuelle était stipulée dans le contrat et lors de la souscription, le conseiller a dû lui donner des précisions à ce moment-là. Datant de 2015, nous n'avons pas les précisions au niveau des outils informatiques concernant l'échange entre le conseiller et le client. Autrement, les plages horaires sont spécifiées dans les données contractuelles et le conseiller doit en informer le client.* »

Le contrat ne prévoyait pas de plages d'heures creuses, ce qui n'est pas anormal : celle-ci étant déterminée par Y au moment de la mise en service, qui n'est elle-même demandée par A qu'après la souscription, ce dernier ne pouvait pas stipuler une plage horaire. J'ajoute d'ailleurs qu'Y pouvant, moyennant un préavis de six mois, modifier une plage d'heures creuses, la stipuler dans un contrat est susceptible de faire naître un litige.

Selon A, la pratique de ses conseillers clients est d'informer les clients de la plage des heures creuses. Ceci remontant à 2015, je ne peux valablement, en médiation, lui demander d'en apporter la preuve.

J'ajoute qu'en tant que professionnelle, dont l'activité est dépendante de l'utilisation de l'électricité, il vous revenait de vous informer sur les plages effectives et, le cas échéant, d'adapter votre activité en conséquence.

Cependant, j'ai remarqué que les factures d'A ne mentionnent pas les plages effectives des heures creuses, ce qui complexifie leur connaissance et leur optimisation. En effet, pour les particuliers, cette information est mentionnée sur les factures. L'article 4 de l'arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus prévoit que la facture rappelle « *l'intitulé commercial de l'offre souscrite ainsi que les éventuelles options et différenciations horaires* ». Il s'agit d'une bonne pratique dont la branche professionnelle d'A, ainsi que l'ensemble des fournisseurs de clients professionnels, devrait s'inspirer.

Aussi, en ne rappelant pas la plage effective des heures creuses sur ses factures, A vous a fait perdre une chance d'en prendre connaissance et, le cas échéant, d'adapter vos usages.

Toutefois, vous avez précisé utiliser la majorité de vos équipements électriques durant votre journée de travail, soit de 9h à 19h, ce qui rend l'optimisation des heures creuses impossible. Le fait que les factures ne rappelaient pas les plages des heures creuses n'a donc eu qu'un effet limité sur l'optimisation de votre option tarifaire.

J'ajoute en outre que, compte tenu de la puissance souscrite, vous n'aviez pas d'autre choix tarifaire que l'option heures creuses. En effet, les tarifs d'utilisation d'un réseau public de distribution d'électricité dans le domaine de tension HTA ou BT prévoit, pour les clients raccordés en Basse Tension et disposant d'une puissance supérieure à 36 kVA, qu'ils disposeront obligatoirement de quatre classes temporelles (heures creuses et heures pleines, haute et basse saison). Aussi, pour la puissance nécessaire à votre activité, vous deviez nécessairement bénéficier d'heures creuses, même si vous n'étiez pas en mesure de les optimiser.

Aussi, bien qu'A vous ait fait perdre une chance de déporter l'utilisation de certains équipements afin de tenter d'optimiser davantage votre option tarifaire, le préjudice subi est minime. À mon sens, il est essentiellement constitué du fait que vous ayez dû engager des démarches. A a proposé de vous accorder un dédommagement de 150 euros TTC, qui me semble permettre de compenser les désagréments subis.

LA FACTURATION DE VOS CONSOMMATIONS

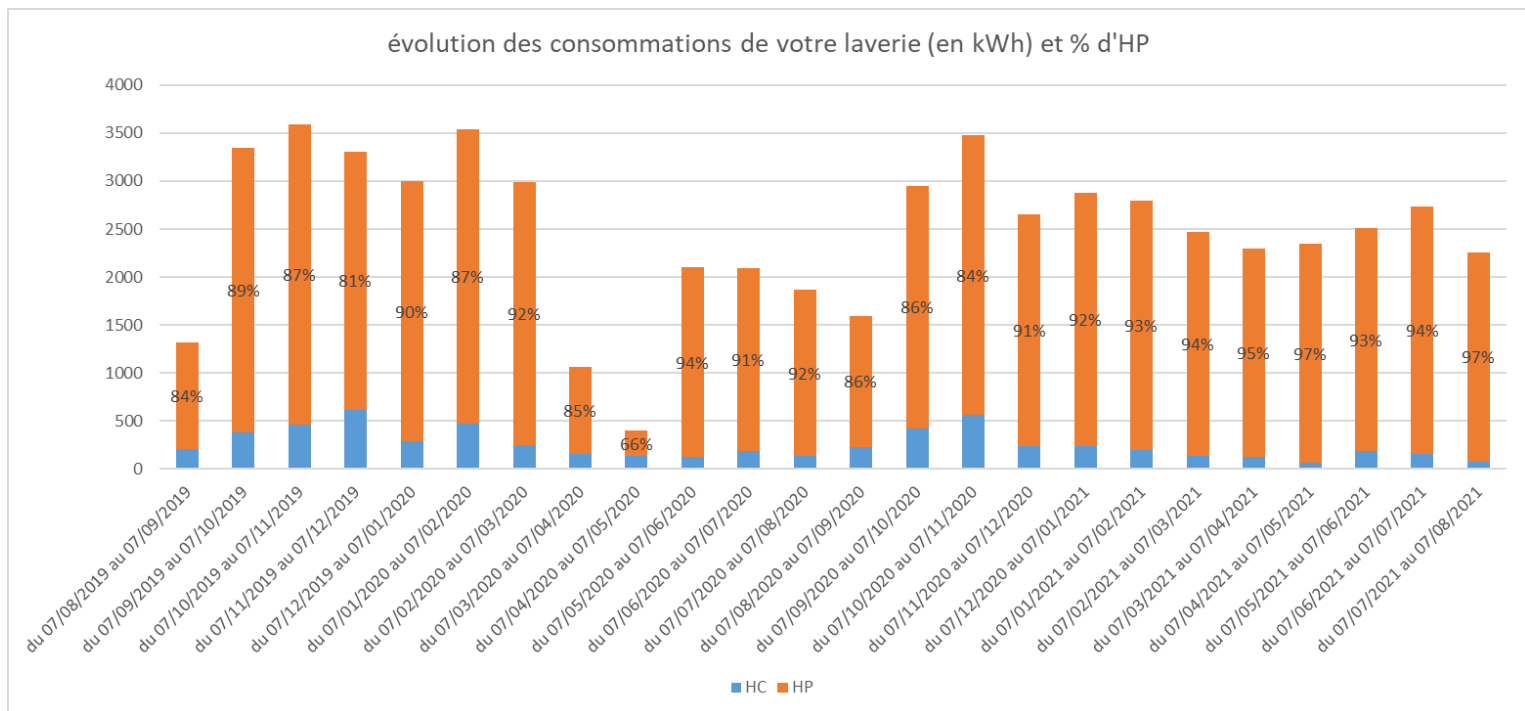
En premier lieu, il me revient de vous préciser que la puissance actuellement souscrite de 144 kVA sur tous les postes tarifaires semble élevée. En effet, les puissances maximales atteintes au cours des deux dernières années sont les suivantes :

- en HCE : 93 kVA en octobre 2019 ;
- en HCH : 82 kVA en février 2020 ;
- en HPE : 129 kVA en octobre 2019 ;
- en HPH : 118 kWh en février 2021.

Il est donc possible d'optimiser les puissances souscrites et probablement vos usages, de sorte à diminuer le coût de votre abonnement et du tarif d'acheminement.

Ceci explique qu'au cours de l'instruction de votre litige, A a tenté d'échanger avec vous concernant ces puissances. Vous avez toutefois refusé « *de changer de contrat sans proposition de solution ni de dédommagement.* » Je vous invite toutefois à accepter un tel échange. Je vous précise en outre que votre contrat doit arriver à échéance au 29 ou 30 août 2022 : il convient d'attendre cette échéance avant de changer de fournisseur, faute de quoi A mettra à votre charge des indemnités de résiliation anticipée. Au préalable, je vous invite à consulter les conditions de résiliation stipulées dans votre contrat, notamment concernant le préavis à respecter ainsi que les démarches à respecter.

A a précisé que vous l'aviez contacté en avril 2020, vous étonnant du montant de la facture émise, compte tenu de la fermeture de votre établissement en raison de la pandémie de Covid-19. J'ai réalisé l'histogramme suivant, représentant les consommations télé-relevés par Y :



Vos consommations ont bien baissé pendant la période de confinement, débutée le 16 mars 2020. Je ne peux donc considérer qu'il y a une anomalie quant aux consommations mises à votre charge.

Compte tenu de ce qui précède, je recommande au fournisseur A de :

- vous accorder, ainsi qu'il l'a proposé, un dédommagement de 150 euros TTC, pour compenser les démarches engagées ;
- vous contacter afin d'optimiser votre contrat.

Je recommande à A de faire figurer systématiquement les plages horaires des heures creuses sur les factures de ses clients professionnels qui ont souscrit un contrat pour une puissance supérieure à 36 kVA.

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée. Je vous remercie de me le faire savoir par simple message sur SOLLEN dans le délai d'un mois. En l'absence de réponse de votre part dans ce délai, je considérerai que vous acceptez la solution proposée.

Je demande au fournisseur A de m'informer dans le délai d'un mois des suites qui auront été données à cette recommandation.

Si vous demeurez insatisfaite de l'issue de cette médiation, vous gardez la possibilité d'engager une action en justice, en sachant que la décision qui serait rendue par un juge peut être différente de la solution que je recommande (cf. fiche ci-jointe).

Pour toute question relative à la mise en œuvre de cette recommandation, vous pouvez déposer un message sur la plateforme SOLLEN.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.



Olivier Challan Belval
Médiateur national de l'énergie

Copie : Fournisseur A
Distributeur Y